

Компонент ОПОП 54.03.01 Дизайн
Направленность (профиль) Дизайн среды и интерьера
наименование ОПОП

Б1.В.03
шифр дисциплины

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Дисциплины
(модуля)

Сервис-дизайн

Разработчик:
Желнина З. Ю.
зав. каф. СиТ,
канд. филос. наук,
доцент

Утверждено на заседании кафедры
искусств и дизайна
протокол № 7 от 02.04.2025 г.

Заведующий кафедрой искусств и дизайна


_____ Терещенко Е.Ю.
подпись

Мурманск
2025

Пояснительная записка

Объем дисциплины 3 з. е.

1. Результаты обучения по дисциплине (модулю), соотнесенные с индикаторами достижения компетенций, установленными образовательной программой

Компетенции	Индикаторы достижения компетенций	Результаты обучения по дисциплине (модулю)
УК-9 Способен использовать базовые дефектологические знания в социальной и профессиональной сферах.	ИД-1 _{УК-9} Оперировать понятиями инклюзивной компетентности, ее компонентами и структурой; понимает особенности применения базовых дефектологических знаний в социальной и профессиональной сферах. ИД-2 _{УК-9} Планирует профессиональную деятельность совместно с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами. ИД-3 _{УК-9} Взаимодействует в социальной и профессиональной сферах с лицами с ограниченными возможностями здоровья и инвалидами.	Знать: – основные понятия и термины дизайна, сервис-дизайна; – основные типы дизайн-мышления; – методики анализа потребительской аудитории; – методы предпроектного исследования; – фазы дизайнерского процесса. Уметь:
ПК-2 Способен организовывать работу по выполнению дизайн-проектов объектов среды и интерьера.	ИД-1 _{ПК-2} Понимает особенности выполнения дизайн-проектов объектов и систем визуальной информации, идентификации и коммуникации ИД-2 _{ПК-2} Применяет необходимые методы дизайн-проектирования ИД-3 _{ПК-2} Демонстрирует способность организовать работу по дизайн-проектированию	– ставить проблему, определять цель и задачи проектирования; – собирать информацию для ее последующего анализа; – на основе анализа информации определять и улучшать потребительский опыт, создавать дизайн процедур предлагаемых услуг;
ПК-5 Способен составлять подробную спецификацию требований к дизайн-проекту и готовить полный набор документации по дизайн-проекту с основными экономическими расчетами для реализации проекта.	ИД-1 _{ПК-5} Проявляет знания о полном наборе документации по дизайн-проекту ИД-2 _{ПК-5} Применяет методы подготовки документации по дизайн-проекту с основными экономическими расчетами для реализации проекта ИД-3 _{ПК-5} Демонстрирует способность составлять подробную спецификацию требований к дизайн-проекту и готовить полный набор документации	– применять новые идеи для дизайна сервис-интерфейсов; – самостоятельно работать с научной, методической и учебной литературой; – проводить

		самоанализ своей деятельности, оценивать её результаты и проводить корректировку. Владеть: – методами творческого мышления в области компьютерного проектирования, композиции, формообразования, дизайн-проектирования.
--	--	--

2. Содержание дисциплины (модуля)

Тема 1. Понятие дизайн-мышления, сервис-дизайна. Методы и инструменты сервис-дизайна. Особенности дизайнерского мышления. Способы мышления. Двухполярность мышления. Визуализация мышления. Актуальность методов дизайна. Массовое производство. Маркетинговые стратегии. Индивидуализация потребностей. Специализация. Этапы дизайн-мышления: эмпатия (понимание потребностей), фокусировка, генерация идей, выбор идеи, прототипирование, выбор лучшего решения, внедрение решения, оценка результатов. Сервис-дизайн и продукт. Сервис-дизайн и пользователи. Профили целевой аудитории. Групповой сервис-дизайн. Матрица мотивации. Диаграмма сродства.

Тема 2. Проектный процесс в сервис-дизайне. Постановка проблемы-задачи-образ потребителя-план коммуникации-маршрут действий потребителя- определение и улучшение потребительского опыта, организация и дизайн процедур предлагаемых услуг, применение новых идей для дизайна сервис-интерфейсов. Примеры организаций, использовавших сервис-дизайн для обновления работы. Разработка проекта по улучшению потребительского опыта методами сервис-дизайна.

3. Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины (модуля)

- мультимедийные презентационные материалы по дисциплине (модулю) представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические указания к выполнению практических работ представлены в электронном курсе в ЭИОС МАУ;
- методические материалы для обучающихся по освоению дисциплины (модуля) представлены на официальном сайте МАУ в разделе «Информация по образовательным программам, в том числе адаптированным».

4. Фонд оценочных средств по дисциплине (модулю)

Является отдельным компонентом образовательной программы, разработан в форме отдельного документа, включает в себя:

- перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения дисциплины (модуля);
- задания текущего контроля;
- задания промежуточной аттестации;
- задания внутренней оценки качества образования.

5. Перечень основной и дополнительной учебной литературы (печатные издания, электронные учебные издания и (или) ресурсы электронно-библиотечных систем)

Основная литература:

1. Панова, Е.С. Развитие креативного мышления: от проблемы к инновационному решению: 10 первых шагов изобретателя : монография / Е.С. Панова. - М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. - 197 с. : ил. - Библиогр.: с. 181-189. - ISBN 978-5-4475-6910-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435724>
2. Руководство по улучшению бизнес-процессов=Improving Business Processes. Expert Solutions to Everyday Challenges / под ред. М. Оверченко ; пер. Е. Милицкая. - М. : Альпина Паблишер, 2016. - 130 с. - Библиогр. в кн.. - ISBN 978-5-9614-5341-6 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=288784>

Дополнительная литература:

3. Шпаковский, В.О. PR-дизайн и PR-продвижение : учебное пособие / В.О. Шпаковский, Е.С. Егорова. - Москва ; Вологда : Инфра-Инженерия, 2018. - 453 с. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-9729-0217-0 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=493884> (24.01.2019).
4. Овчинникова, Р.Ю. Дизайн в рекламе: основы графического проектирования : учебное пособие / Р.Ю. Овчинникова ; ред. Л.М. Дмитриева. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 239 с. : ил. - ISBN 978-5-238-01525-5 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115010> (24.01.2019).

6. Профессиональные базы данных и информационные справочные системы

- 1) Государственная система правовой информации - официальный интернет-портал правовой информации- URL: <http://pravo.gov.ru>
- 2) Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - URL: <http://window.edu.ru>
- 3) Справочно-правовая система. Консультант Плюс - URL: <http://www.consultant.ru/>

7. Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения, в том числе отечественного производства

- 1) Windows 7 Professional
- 2) Windows 10
- 3) Офисный пакет Microsoft Office 2007
- 4) Система оптического распознавания текста ABBYY FineReader
- 5) Kaspersky Anti-Virus
- 6) Adobe Reader
- 7) FlashPlayer
- 8) Google Chrome
- 9) LibreOffice.org
- 10) Mozilla FireFox

8. Обеспечение освоения дисциплины лиц с инвалидностью и ОВЗ

Обучающиеся из числа инвалидов и лиц с ОВЗ обеспечиваются печатными и (или) электронными образовательными ресурсами в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья.

9. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) представлено в приложении к ОПОП «Материально-технические условия реализации образовательной программы» и включает:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой бакалавриата, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения;

- помещения для самостоятельной работы обучающихся, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде МАУ;

Допускается замена оборудования его виртуальными аналогами.

10. Распределение трудоемкости по видам учебной деятельности

Таблица 1 - Распределение трудоемкости

Вид учебной деятельности	Распределение трудоемкости дисциплины (модуля) по формам обучения		
	Заочная		
	Семестр		Всего часов
	5	6	
Лекции	2	-	2
Практические занятия	4	-	4
Самостоятельная работа	98	-	98
Всего часов по дисциплине / из них в форме практической подготовки	108	-	108
	4	-	4

Формы промежуточной аттестации и текущего контроля

Зачет	1	-	1
Количество презентаций/докладов	1	-	1
Количество бланковых тестов	1	-	1
Количество ситуационных задач (кейсов)	2	-	2

Перечень практических занятий по формам обучения

№ п\п	Темы практических занятий
1	2
	Заочная форма
1.	Понятие дизайн-мышления, сервис-дизайн. Методы и инструменты сервис-дизайна
2.	Проектный процесс в сервис-дизайне